



Klachtenreglement

januari 1

2017

In het klachtenreglement wordt duidelijk uiteengezet hoe er binnen de organisatie wordt omgegaan met klachten.

Klachten verhogen de kwaliteit van zorg

Versie:	3
Datum:	13 mei 2006
Geaudit:	21-12-2016
Verantwoordelijke:	Esther Vink/Directeur
Documenthouder:	Marja Tiebie/Kwaliteitsmanager

1.	Definities	3
1.1	De organisatie	3
1.2	Cliënt	3
1.3	Klacht	3
1.4	Klager	3
1.5	Klachtenfunctionaris	3
1.6	Klachtencommissie.....	3
1.7	Geschillencommissie.....	4
1.8	Algemene voorwaarden.....	4
2.	Procedure voor aanmelden van een klacht.....	4
2.1.	Periode van indienen	4
2.2.	Schriftelijk of per mail indienen	4
2.3.	Bijstaan door klachtenfunctionaris.....	4
3	Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris	5
3.1	Eerste afhandeling binnen twee weken.....	5
3.2	Behandeling door klachtencommissie.....	5
3.3.	Afhandelen klacht binnen zes weken	6
4.	Intrekken klacht	6
5.	Geschillencommissie	6
6.	Algemene bepalingen	7
6.1.	Vertegenwoordiging	7
6.2.	Geheimhouding	7
6.3.	Het verstrekken van inlichtingen.....	7
6.4.	Terugtrekken van de klachtenfunctionaris	7
6.5	Terugtrekken van een lid van de klachtencommissie.....	7
6.6	Kosten	7
7.	Ontheffen taak klachtenfunctionaris	8
8.	Jaarverslag	8

1. Definities

1.1 De organisatie

De organisatie is de ZorgSpecialist kantoor houdende op de Crocusstraat 1 te Santpoort-Noord.

Tel.: 023 - 5 100 200

Fax: 023 - 5 100 220

E-mail info@dezorgspecialist.nl

1.2 Cliënt

Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de organisatie en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende.

1.3 Klacht

Een klacht is een schriftelijk of per mail ingediende uiting van onvrede over de zorgverlening in de breedste zin van het woord. Dit met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims.

Onder zorgverlening door de ZorgSpecialist wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de ZorgSpecialist wordt verleend.

Een uiting van onvrede welke niet schriftelijk wordt ingediend, valt onder de categorie 'meldingen'.

De behandeling van een klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de klachtenfunctionaris (zie 1.5)

1.4 Klager

Een ieder die schriftelijke of per mail een klacht indient.

1.5 Klachtenfunctionaris

Een door de cliëntenraad en de directie van de organisatie aangewezen persoon voor behandeling van klachten. De klachtenfunctionaris bij de ZorgSpecialist is Mw. M. Tiebie.

Zij is telefonisch te bereiken via telefoonnummer: 023 – 5 100 200 of per mail via:

marja@dezorgspecialist.nl.

1.6 Klachtencommissie

Een door het bestuur van de organisatie ingestelde klachtencommissie voor de behandeling van klachten

1.7 Geschillencommissie

Een, mede door BTN opgerichte, geschilleninstantie met ministeriële erkenning voor de behandeling van klachten in beroep.

Contactgegevens geschillencommissie

Stichting Zorggeschil

De Meenthe 6

8471 ZP Wolvega

0561 618711 (Quasir)

info@zorggeschil.nl

www.zorggeschil.nl

1.8 Algemene voorwaarden

In de algemene voorwaarden (AV) worden rechten en plichten van zorgaanbieders en cliënten helder omschreven. De voorwaarden zijn onder auspiciën van de SER door Actiz, BTN en cliënten – en consumentenorganisaties LOC Zeggenschap in zorg, Patiëntenfederatie Nederland en Consumentenbond gezamenlijk opgesteld. De algemene voorwaarden worden tijdens de intake aan uw overhandigd.

2. Procedure voor aanmelden van een klacht

2.1. Periode van indienen

Een klager kan een klacht indienen tot drie maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan voornoemde periode heeft plaatsgevonden in behandeling worden; zulks ter beoordeling van voorzitter van de klachtencommissie.

2.2. Schriftelijk of per mail indienen

Een klacht wordt schriftelijk of per mail en (digitaal) ondertekend ingediend bij de klachtenfunctionaris van de organisatie.

2.3. Bijstaan door klachtenfunctionaris

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door de klachtenfunctionaris Dit zoals vastgelegd in de WKKGZ , artikel 15.

3 Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

3.1 Eerste afhandeling binnen twee weken

De klachtenfunctionaris neemt na ontvangst van de klacht direct contact op met de klager en de verantwoordelijke leidinggevende. De klachtenfunctionaris beziet daarbij of de klacht in der minne tussen klager en de organisatie bevredigend voor klager kan worden opgelost.

In spoedeisende gevallen neemt de klachtenfunctionaris direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de directie van de organisatie en aan de klager en bewaakt voorts de procedure.

De klachtenfunctionaris informeert de klager schriftelijk of per mail binnen twee weken met omschrijving van de bemiddeling en het gewenste resultaat.

3.2 Behandeling door klachtencommissie

Indien binnen twee weken er geen bevredigende oplossing voor de klager gerealiseerd is, informeert de klachtenfunctionaris de klager schriftelijk over de mogelijkheid tot indienen van de klacht bij de klachtencommissie.

Deze bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en organisatie kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.

Indien de klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen, zendt de klachtenfunctionaris alle stukken behorende bij de klacht in kopie naar de klachtencommissie en aan de wederpartij en stelt de wederpartij daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk aan de klachtencommissie te reageren.

De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. Rekening houdend met het feit dat de klacht binnen zes weken na in behandeling nemen moet zijn afgehandeld.

De klachtencommissie stelt betrokkenen in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Indien gewenst kunnen alle partijen worden uitgenodigd bij een deel van de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting.

De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.

De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.

3.3. Afhandelen klacht binnen zes weken

Binnen zes weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:

- a. de klager is niet ontvankelijk;
- b. de klacht is ongegrond;
- c. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; In dat geval kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de directie gericht op het nemen van de maatregelen ten aanzien van de klager of in het algemeen.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan de directie van de organisatie.

Hierbij wijst de klachtencommissie de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen bij de geschillencommissie.

Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van zes weken te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan klager, aan degene over wie wordt geklaagd en aan de organisatie gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.

4. Intrekken klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

5. Geschillencommissie

Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klager niet ontvankelijk is of dat de klacht gegrond is, maar voortkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de organisatie liggen, geeft de klachtencommissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie – de geschillencommissie- in te dienen.

6. Algemene bepalingen

6.1. Vertegenwoordiging

Een klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel de organisatie kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit de machtiging blijkt.

6.2. Geheimhouding

De klachtenfunctionaris, elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de omschreven plicht mee.

6.3. Het verstrekken van inlichtingen

De directie van de organisatie verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.

6.4. Terugtrekken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

6.5. Terugtrekken van een lid van de klachtencommissie

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

6.6. Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

7. Ontheffen taak klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris en diens plaatsvervanger kunnen door de directie van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving niet kan worden verlangd.

8. Jaarverslag

De klachtenfunctionaris maakt na afloop van elk jaar een verslag ten behoeve van de organisatie. Dit verslag geeft een overzicht van binnengekomen en van behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld. Het verslag wordt aan de cliëntenraad voorgelegd.